



**SERVICIO DE AYUDA  
A DOMICILIO  
DEL AYUNTAMIENTO  
DE ALCOBENDAS**



MEMORIA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO  
DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS DE ENERO  
A DICIEMBRE DEL AÑO 2018



**MEMORIA 2018  
ENERO-DICIEMBRE**

## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. SAD DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 MARCO CONCEPTUAL</b>	
<b>2.2 FINALIDAD, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS</b>	
<b>3. RECURSOS HUMANOS ASOCIADOS AL SERVICIO.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 RECURSOS HUMANOS DIRECTOS</b>	
<b>3.2 RECURSOS HUMANOS INDIRECTOS</b>	
<b>4. USUARIOS ATENDIDOS .....</b>	<b>13</b>
<b>5. DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>15</b>
<b>5.1 DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS</b>	
<b>5.2 DISTRIBUCIÓN POR EDAD</b>	
<b>5.3 DISTRIBUCIÓN POR SEXO</b>	
<b>6. TIPO DE ATENCIONES PRESTADAS .....</b>	<b>18</b>
<b>7. MOVILIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>20</b>
<b>8. EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>8.1 TOTAL DE HORAS</b>	
<b>8.2 HORAS LABORABLES Y FESTIVAS</b>	
<b>9. CONCLUSIONES.....</b>	<b>25</b>





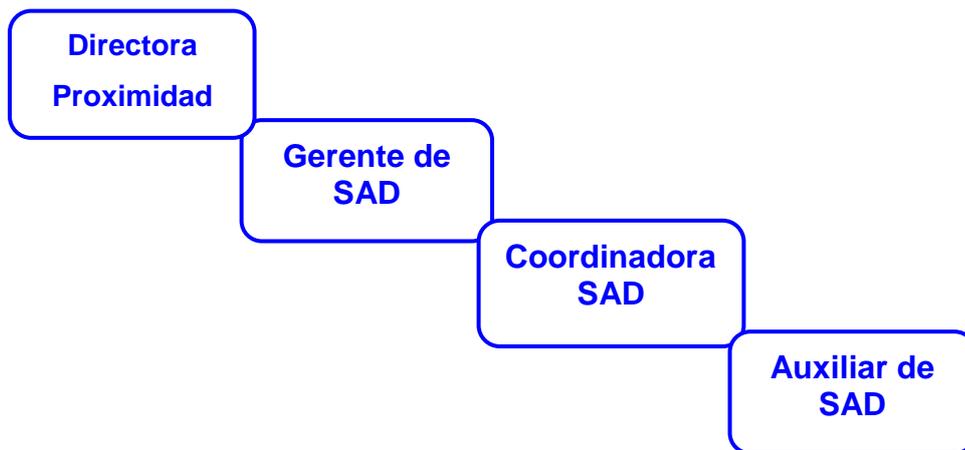


### **3. RECURSOS HUMANOS ASOCIADOS AL SERVICIO.**

#### **3.1. RECURSOS HUMANOS DIRECTOS**

Sacyr Social ha dedicado a la prestación del SAD del Ayuntamiento de Alcobendas el siguiente personal:

- 1 Directora de Proximidad
- 1 Gerente
- 1 Coordinadora
- Auxiliares de Ayuda a Domicilio



##### **3.1.1. DIRECTORA DE PROXIMIDAD**

Es el máximo responsable en el área, división o producto, en el que se encuadra la actividad de Servicios a Domicilio. Su función es lograr una adecuada implantación y desarrollo del servicio tanto en calidad como en volumen de usuarios. Asimismo es el responsable de la coordinación entre la empresa, sus usuarios y clientes en zonas asignadas y todo el personal a su cargo.



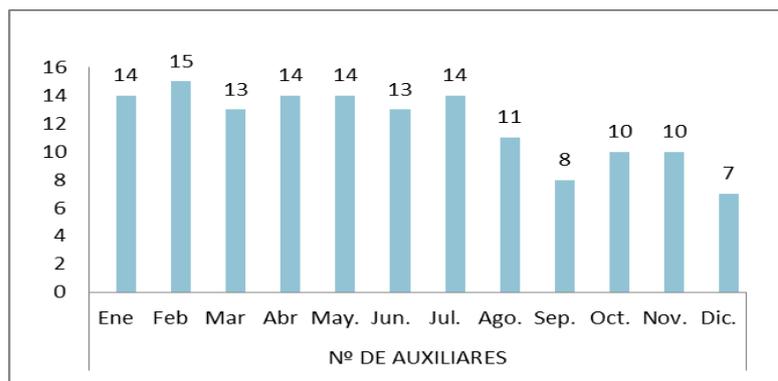




- ✚ Formar o enseñar a la persona mayor a realizar por si misma o con ayuda las actividades que hacemos.
- ✚ Prevenir situaciones que incrementen su dependencia, haciendo que mejore su calidad de vida y su integración social.
- ✚ Reaccionar ante casos de urgencia.
- ✚ Trasladar al responsable del servicio los cambios detectados durante la prestación del servicio.
- ✚ Facilitar a la persona usuaria canales de comunicación con su entorno.
- ✚ Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias y los servicios que prestan.

A continuación se presenta una tabla, en la que podemos observar el número de auxiliares que han prestado el servicio de ayuda a domicilio durante el año pasado:

Nº DE AUXILIARES											
Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
14	15	13	14	14	13	14	11	8	10	10	7



Podemos observar, el descenso de auxiliares a partir de Agosto debido al periodo vacacional de los usuarios y a los reconocimientos de dependencia concedidos.

### **3.2. RECURSOS HUMANOS INDIRECTOS**

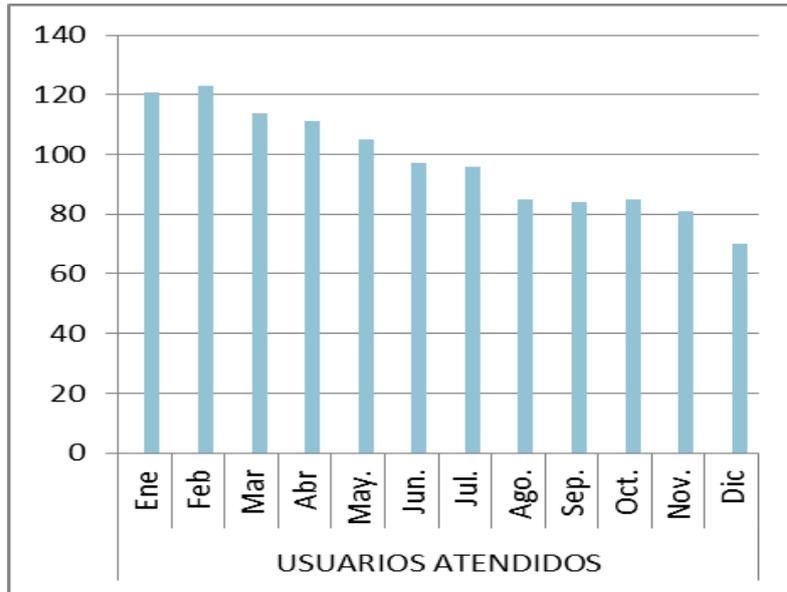
Para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el Ayuntamiento de Alcobendas, **SACYR SOCIAL** cuenta con todos aquellos departamentos de soporte necesarios para un correcto desempeño de todas las obligaciones asumidas en la gestión del Servicio. Estos Departamentos Centrales, servirán como apoyo y soporte para la adecuada gestión del servicio, y son los que se detallan a continuación.

- ✚ Departamento Financiero: es el que se encarga de la facturación y del seguimiento de la misma, así como del control de las facturas de proveedores generadas por los servicios y el contacto con los mismos.
  
- ✚ Departamento de Recursos Humanos: se ocupa de la gestión de personal y podemos dividir su labor en cuatro secciones, las cuales a su vez conllevan varios bloques de tareas:
  - Administración de personal
  - Relaciones Laborales.
  - Departamento de selección de personal.
  - Departamento de desarrollo de RR.HH.
  
- ✚ Departamento de Informática: Este Departamento es clave en cualquier empresa, sobre todo en aquellas grandes multinacionales que trabajan a diario con los más sofisticados equipos y programas informáticos. El Departamento de Informática se divide en 2 áreas funcionales:
  - Desarrollo y Mantenimiento TI
  - Producción y Seguridad TI





USUARIOS ATENDIDOS											
Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
121	123	114	111	105	97	96	85	84	85	81	70



Podemos observar como desde el mes de marzo el servicio decrece de manera exponencial (teniendo picos ligeros de crecimiento), hasta llegar al punto de menor crecimiento en diciembre del 2018, llegando a atender a 70 usuarios, debido a los reconocimientos de dependencia concedidos.

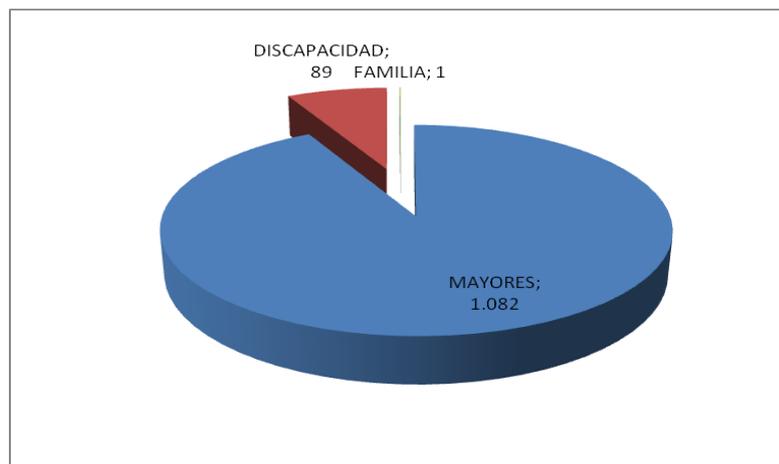
## 5. DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO

### 5.1. DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS

En relación de la distribución de los usuarios por colectivos podemos observar que prima el sector de mayores sobre el grupo de personas con discapacidad y familia.

	DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS			Total usuarios Atendidos
	MAYORES	DISCAPACIDAD	FAMILIA	
<b>Enero</b>	112	9	0	121
<b>Febrero</b>	114	9	0	123
<b>Marzo</b>	106	8	0	114
<b>Abril</b>	103	8	0	111
<b>Mayo</b>	97	8	0	105
<b>Junio</b>	89	8	0	97
<b>Julio</b>	89	7	0	96
<b>Agosto</b>	78	7	0	85
<b>Septiembre</b>	77	7	0	84
<b>Octubre</b>	77	7	1	85
<b>Noviembre</b>	75	6	0	81
<b>Diciembre</b>	65	5	0	70

Observamos como el colectivo de personas mayores está presente en mayor proporción durante todo el 2018. El colectivo de familia únicamente es beneficiario del SAD en el mes de octubre. Y respecto al colectivo de discapacidad, se mantiene constante, exceptuando noviembre y diciembre donde se produce un descenso.



## **5.2 DISTRIBUCIÓN POR EDAD**

A continuación se detalla la distribución del servicio por edades.

MES	TRAMOS DE EDAD					
	<25	26-45	46-65	66-85	86-95	<95
Ene.	1	1	10	53	53	3
Feb.	1	1	9	55	54	3
Mar.	1	1	8	53	50	1
Abr.	1	1	8	52	48	1
May.	1	1	9	49	44	1
Jun.	1	1	9	44	41	1
Jul.	1	1	8	43	42	1
Agos.	1	1	6	31	45	1
Sep.	1	1	6	28	44	4
Oct.	1	1	6	29	44	4
Nov.	1	1	6	31	42	0
Dic.	1	1	2	31	35	0
<b>TOTAL</b>	12	12	87	499	542	20

Puede observarse que el mayor número de usuarios se concentra en las franjas de 86 a 95 años, suponiendo la mayor parte de los usuarios atendidos, seguidos de los usuarios de 66 a 85 años. Esto puede deberse a que los usuarios de esta franja de edad presentan mayor autonomía y aún no han tenido acceso al reconocimiento del Grado I de Dependencia.

### **5.3 DISTRIBUCIÓN POR SEXO**

En relación al sexo de los usuarios atendidos en el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Alcobendas, en los gráficos y tablas que se presentan a continuación, puede observarse que del total de usuarios atendidos, el 77% son mujeres y el 23% hombres.

<b>DISTRIBUCION POR SEXOS</b>			
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total usuarios Atendidos</b>
<b>Enero</b>	30	91	121
<b>Febrero</b>	30	93	123
<b>Marzo</b>	26	88	114
<b>Abril</b>	24	87	111
<b>Mayo</b>	25	80	105
<b>Junio</b>	22	75	97
<b>Julio</b>	22	74	96
<b>Agosto</b>	18	67	85
<b>Septiembre</b>	18	66	84
<b>Octubre</b>	18	67	85
<b>Noviembre</b>	18	63	81
<b>Diciembre</b>	15	55	70

Tal distribución puede explicarse por la mayor esperanza de vida de las mujeres, lo que hace que haya más mujeres que hombres en todas las franjas de edad.





**+ Servicios relacionados con la promoción de la autonomía personal el respiro de las personas cuidadoras.**

- Apoyar el descanso de la familia en su atención a la persona usuaria del servicio.
- Atención psicosocial en situaciones de conflicto convivencial y desestructuración familiar.
- Apoyo socioeducativo para estimular la autonomía e interdependencia.
- Apoyo a las relaciones intrafamiliares.
- Otros apoyos complementarios de carácter similar, valorados, técnicamente como adecuados a las circunstancias del caso para favorecer su autonomía, integración social y acceso a otros servicios.

## 7. MOVILIDAD DEL SERVICIO

A continuación se presenta una tabla con el número de altas, modificaciones, bajas temporales y bajas definitivas que se han producido a lo largo de estos meses:

MOVILIDAD DEL SERVICIO				
MES	ALTAS	MODIFICACIONES	BAJAS TEMPORALES	BAJAS DEFINITIVAS
<b>Enero</b>	6	1	12	1
<b>Febrero</b>	3	0	8	9
<b>Marzo</b>	0	1	11	3
<b>Abril</b>	0	1	8	7
<b>Mayo</b>	1	0	10	3
<b>Junio</b>	0	0	9	1
<b>Julio</b>	0	1	28	11
<b>Agosto</b>	0	1	23	1
<b>Septiembre</b>	0	1	1	3
<b>Octubre</b>	1	1	1	5
<b>Noviembre</b>	2	0	1	15
<b>Diciembre</b>	2	0	6	10
<b>TOTAL</b>	15	7	118	69

Como podemos observar en la tabla, en enero y febrero son los meses en los que más altas se dan del servicio.

Respecto a las bajas temporales, podemos observar como en los meses estivales hay un mayor número debido a las bajas temporales por vacaciones.

MOTIVOS DE BAJA TEMPORAL								
MES	DECISION USUARIO	ORDEN SS.SS	INGRESO RESI.	INGRESO HOSPITAL	TRAS. FAM.	OTROS	VACAC.	DESAPARICION NECESIDADES
Ene.	2	0	4	0	3	3	0	0
Feb.	1	0	3	2	0	2	0	0
Mar.	0	0	3	2	3	2	1	0
Abr.	0	0	3	2	1	2	0	0
May.	0	0	5	1	1	2	1	0
Jun.	1	0	4	0	0	1	3	0
Jul.	1	0	0	1	0	0	17	0
Agos.	1	0	3	2	0	1	16	0
Sep.	0	0	0	1	0	0	0	0
Oct.	0	0	0	1	0	0	0	0
Nov.	1	0	0	0	0	0	0	0
Dic.	5	0	0	1	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>38</b>	<b>0</b>

El número de bajas definitivas se mantiene en torno a la misma cifra, excepto en los meses de julio, noviembre y diciembre, en que encontramos un número más elevado, debido a la actualización de bajas definitivas por reconocimiento de dependencia, que estaban pendientes de regularizar.

Exponemos aquí una tabla que refleja los motivos de baja temporal durante todo el año 2018:

Las vacaciones, seguido del ingreso hospitalario, son los motivos más recurrentes de las bajas temporales del servicio, como podemos observar en la tabla aquí expuesta. Además, los meses de julio y agosto, el número de bajas temporales se eleva debido a las vacaciones.

Respecto a las bajas definitivas podemos observar que el mayor número lo encontramos por el reconocimiento de dependencia de los usuarios, debido a que, como hemos visto anteriormente, ha habido una actualización de bajas definitivas por reconocimiento de dependencia, que estaban pendientes de regularizar. Por ello, exponemos aquí la siguiente tabla para poder observar los motivos de baja definitiva del SAD.

MOTIVOS DE BAJA DEFINITIVA								
MES	INGRESO RESIDEN.	CONSEC.OBJETIV.	DEPENDENCIA	DECISION USUARIO	FALLECI MIENTO	ORDEN SS.SS	OTROS	CAMBIO DOMICILIO
Ene.	0	0	0	0	1	0	0	0
Feb.	2	0	4	0	2	1	0	0
Mar.	0	0	1	0	2	0	0	0
Abr.	0	0	6	0	1	0	0	0
May.	1	0	1	0	1	0	0	0
Jun.	0	0	0	0	1	0	0	0
Jul.	0	0	8	0	0	0	0	0
Agos.	0	0	1	0	0	0	0	0
Sep.	0	0	3	0	0	0	0	0
Oct.	1	0	4	0	0	0	0	0
Nov.	0	0	15	1	0	0	0	0
Dic.	0	0	10	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

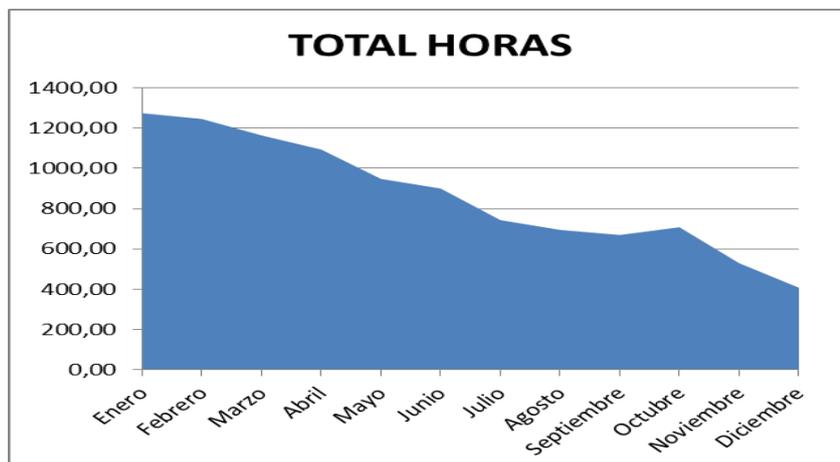
## 8. EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN

### 8.1 TOTAL DE HORAS

A continuación analizamos el volumen total de horas que se han facturado en el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Alcobendas de enero a diciembre de 2018:

<b>HORAS FACTURADAS</b>	
<b>MESES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Enero</b>	1274,75
<b>Febrero</b>	1245,75
<b>Marzo</b>	1164,25
<b>Abril</b>	1094,00
<b>Mayo</b>	948,25
<b>Junio</b>	900,50
<b>Julio</b>	743,75
<b>Agosto</b>	695,00
<b>Septiembre</b>	670,00
<b>Octubre</b>	708,50
<b>Noviembre</b>	529,75
<b>Diciembre</b>	408,00
<b>TOTALES</b>	<b>10382,50</b>

El número de horas prestadas desciende gradualmente a medida que pasan los meses, exceptuando en octubre donde se produce un aumento.



La tabla y el grafico nos revelan que se produce un de ligero crecimiento y descenso de la facturación en todos los meses.

## **8.2 HORAS LABORABLES Y FESTIVAS**

En este apartado se detallan las horas prestadas detalladas en horas laborables y festivas.

<b>HORAS FACTURADAS</b>		
<b>MESES</b>	<b>LABORABLES</b>	<b>FESTIVAS</b>
<b>Enero</b>	1274,75	0,00
<b>Febrero</b>	1245,75	0,00
<b>Marzo</b>	1164,25	0,00
<b>Abril</b>	1094,00	0,00
<b>Mayo</b>	948,25	0,00
<b>Junio</b>	900,50	0,00
<b>Julio</b>	743,75	0,00
<b>Agosto</b>	695,00	0,00
<b>Septiembre</b>	670,00	0,00
<b>Octubre</b>	708,50	0,00
<b>Noviembre</b>	529,75	0,00
<b>Diciembre</b>	408,00	0,00
<b>TOTALES</b>	<b>10382,50</b>	<b>0,00</b>

